

## **BAB IV**

### **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA ATM DALAM SISTEM HUKUM PERBANKAN DI INDONESIA.**

#### **A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Menurut Kontrak Penerbitan Kartu ATM**

Konsumen merupakan nasabah yang menggunakan layanan yang ditawarkan oleh pihak bank dalam mengenalkan produk-produk bank. Bank dalam hal ini menawarkan produk-produk kepada calon nasabah atau nasabahnya agar pihak nasabah dapat memberikan sejumlah uang dan dapat disimpan di dalam bank. Produk-produk tersebut dapat berupa *Electronic Banking*, tabungan, deposito, kartu kredit, ATM, dan lain-lain.

Salah satu kegiatan sistem pembayaran yang saat ini telah berkembang dengan pesat adalah Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) atau disebut pula dengan kartu plastik.

Kartu ATM merupakan salah satu Alat Pembayar dengan Menggunakan Kartu (APMK). Kartu ATM adalah mesin/komputer yang digunakan oleh bank untuk melayani transaksi keuangan seperti penyetoran tunai, pengecekan saldo, transfer uang dari satu rekening ke rekening yang lain, dan transaksi keuangan sejenis lainnya secara elektronik. ATM dapat dikatakan sebagai mesin kasir otomatis.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Ronny Prasetya, Op.Cit, Halaman 88.

Menurut hasil pengamatan penulis berdasarkan kontrak penerbitan kartu ATM tidak terdapat secara terperinci yang menyatakan bahwa nasabah mendapatkan perlindungan hukum atas penggunaan transaksi kartu ATM yang bermasalah. Maka apabila nasabah yang mengalami masalah dalam melakukan transaksi kartu ATM nasabah dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### **B. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1998 Tentang Perbankan.**

Nasabah pengguna kartu ATM sekarang telah banyak yang mengalami masalah seperti kartu tertelan, uang yang tidak keluar pada saat penarikan, serta rekening yang terdebit. Nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan terdapat dalam Pasal 1 ayat (16) yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Nasabah penyimpan yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 ayat (17)).
2. Nasabah debitur yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 ayat (18)).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dapat dikatakan bahwa tidak memuat secara terperinci ketentuan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah bank. Pada Pasal 29 ayat (5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang

sebagaimana diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan:

“Untuk kepentingan nasabah, bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank”.

Pada pasal tersebut terlihat bahwa sedikit penjelasan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank. Jika dilihat pula dalam penjelasan pasal tersebut tidak dapat diberikan pengertian dan penjelasan yang secara menyeluruh mengenai apa dan bagaimana kepentingan nasabah yang tidak boleh dirugikan.

Menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 7 Juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 13 April 2009 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, prinsip perlindungan nasabah sebagai berikut:

Ketentuan butir VII.A diubah sehingga berbunyi :

Prinsip Perlindungan Nasabah

Penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah dalam menyelenggarakan kegiatan APMK (Alat Pembayaran Melalui Kartu) yang antara lain dilakukan dengan

1. Menyampaikan informasi tertulis kepada pemegang kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu, dan disampaikan secara benar dan tepat waktu.
2. Menyediakan sarana dan nomor telepon yang dapat dengan mudah digunakan dan/atau dihubungi oleh calon Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu dalam rangka melakukan verifikasi kebenaran segala fasilitas yang ditawarkan dan/atau informasi yang disampaikan oleh penerbit.

Menurut Surat Edaran Nomor 14/17/DASP/2012 7 Juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 13 April 2009 Perihal

Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, penerbit wajib memberikan informasi tertulis kepada pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:<sup>49</sup>

1. Prosedur dan tata cara pengguna kartu, fasilitas yang melekat pada kartu, dan resiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu tersebut;
2. Hak dan kewajiban pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a) Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartunya, termasuk segala konsekuensi/resiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu, misalnya tidak memberikan *Personal Identification Number* (PIN) kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui mesin ATM;
  - b) Hak dan tanggung jawab pemegang kartu dalam hal terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang kartu dan/atau penerbit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan kartu, kegagalan system penerbit, atau sebab yang lainnya;
  - c) Jenis dan besarnya biaya yang dikenakan; dan
  - d) Tata cara dan konsekuensi apabila pemegang kartu tidak lagi berkeinginan menjadi pemegang kartu.
3. Tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan kartu dan perkiraan waktu penanganan pengaduan tersebut.

Praktek dalam perbankan, perjanjian antara bank dan nasabah belum bisa dibuat sebagaimana dengan mestinya, yang maksudnya adalah hanya untuk melindungi kepentingan bank, tetapi tidak memberikan perlindungan yang cukup terhadap kepentingan nasabah.

Berdasarkan kasus permasalahan-permasalahan yang ada dapat ditentukan menjadi 2 kelompok kasus permasalahan ATM yaitu kasus permasalahan secara yuridis dan kasus permasalahan secara teknis. Kasus permasalahan secara yuridis adalah kasus yang diluar dari kehendak nasabah sehingga berakibat nasabah mengalami kerugian baik secara materil dan imateril dapat dilihat seperti berikut ini:

---

<sup>49</sup>Veithzal Rivai, Op.Cit, Halaman 1394.



Pada jam 12.45 WITA tanggal 28 Oktober 2013, nasabah hendak memeriksa saldo rekening di ATM BCA Circle K. Nasabah masukkan kartu ATM, setelah ada tanda aktivitas kartu dibaca, yang muncul bukan permintaan PIN ATM, tetapi "THIS MACHINE TEMPORARY OUT OF SERVICE", dan tentu saja sebagaimana komputer rusak, semua tombol tidak berfungsi dan kartu ATM tidak kembali.

Segera nasabah tersebut ke BCA cabang Denpasar yang berlokasi di tepi Tukad Badung, tidak jauh dari Pasar Kumbasari. Pada jam 12.55 nasabah tiba di sana, dan mengantri di Customer Service. Nasabah harus mengantri 1 jam untuk kasus ini. Hingga akhirnya nasabah memperoleh giliran. Nasabah bercerita apa yang terjadi, dan Customer Service menanggapi, ternyata tanggapannya adalah bahwa keluhan nasabah "Kartu ATM tertelan dan Hendak dibuatkan yang baru". Keterangan nasabah bahwa mesin ATM out of service menguap entah ke mana.

Tentu saja untuk pembuatan kartu ATM baru, nasabah diharuskan membayar ganti RP 15 ribu. Nasabah tersebut berkata, itu bukan kesalahan nasabah, tapi kesalahan mesin ATM-nya. Namun, Customer Service tetap bertahan dengan ketentuan demikian. Nasabah tetap tidak mau membayar bea, dan nasabah memilih untuk menunggu esok hari ketika kartu ATM sudah diambil.

Nasabah kemudian ke Circle K depan Tiara Monang-Maning, dan menjumpai ATM sudah normal. Karyawan Circle K memberitahukan bahwa baru saja petugas service dari BCA datang dan menormalkan fungsi ATM. Nasabah bertanya, apakah kartu yang tertelan diambil juga? Petugas pun menjawab bahwa "ia tidak tahu".

Nasabah kemudian datang hari ini, ke BCA Denpasar, sekira jam 08.25 WITA dan menunggu sekitar 35 menit untuk dilayani oleh Customer Service. Nasabah jelaskan situasinya dan dia menyiapkan berkas keluhan. Nasabah amati, ternyata apa yang terjadi kemarin terjadi lagi, tetapi hari ini lebih baik karena disiapkan berkas keluhan, sementara CS kemarin, hanya omong-omong saja, tanpa menyiapkan berkas keluhan pelanggan. cerita nasabah bahwa ATM tertelan karena ATM out of service, dalam berkas ditulis "ATM tertelan", saja. Nasabah minta kejelasan keterangan keluhan, bahwa "ATM tertelan Out of Service", kemudian CS menambahkan keterangannya.

Nasabah berdiskusi, bahwa tidak masalah nasabah yang membayar uang sebesar Rp 15 ribu untuk pembuatan kartu ATM baru, tapi mohon nasabah dibuatkan pernyataan tertulis bahwa untuk kasus nasabah, yaitu ATM tertelan karena mesin ATM Out Of Service, biayanya ditanggung atau dibayar oleh pelanggan BCA. Sekira tiga kali CS mencoba menolak permintaan nasabah, untuk hanya sekedar pernyataan tertulis seperti ini, bahwa sudah cukup pernyataan potongan di buku tabungan tersebut.

Namun nasabah tunjukkan keterangan di buku tabungan, bahwa keterangannya adalah "Potongan tunai", bukan potongan tunai atas penggantian

kartu ATM, terlebih lagi Potongan tunai atas penggantian kartu ATM akibat mesin ATM out of service. CS mencoba bertahan, bahwa ATM harap diambil siang nanti, lalu nasabah bertanya, berapa jam lagi nasabah harus mengantri nanti siang? CS tidak mampu menjawab, karena sebelumnya nasabah sudah mengantri satu jam, dan kini sudah mengantri 35 menit. kemudian, CS memberi penjelasan lagi, bahwa kartu yang ditelan mesin ATM kemarin, dibawa ke kantor paling tidak 2 hari. Nasabah bertahan, bahwa nasabah perlu kartu tersebut hari ini juga, sebelumnya nasabah sudah toleransi sehari dan kini diminta menunggu 2 hari lagi. Jadi, dua hari lagi, nasabah harus menunggu berapa hari lagi?

Petugas bank sudah hendak memproses pembuatan kartu ATM baru, dan petugas bank mengambilkan kartu pengganti yang sudah siap diproses. Nasabah memintanya berhenti sejenak, "tolong buat pernyataan tertulis, sebelum melanjutkan proses penggantian kartu ATM ", kata nasabah.

"Mesin memang demikian, ada kalanya mengalami kerusakan", kata CS. Nasabah tidak bisa terima alasan ini, lalu jika kemudian karena mesin ATM rusak, dan barang nasabah kemudian rusak akibat mesin tersebut, jika biaya kerusakan barang nasabah ditanggung nasabah, dimana tanggung jawab pemilik mesin?

Kembali petugas bank berpikir dan terasa berkerut, tapi nasabah berpikir bahwa nasabah tersebut pun mengerti bahwa kesalahan itu tidak sepenuhnya dibebankan kepada pelanggan. Nasabah mengerti bahwa mungkin telah diberitahukan dalam training customer service bahwa sebisanya CS menyelesaikan masalah pelanggan di meja, tanpa harus terus minta keputusan atasan.

Namun, akhirnya petugas bank menyerah juga, petugas bank kemudian mendekati atasannya, supervisornya. Nasabah ditanya bagaimana kejadiannya, dan nasabah jelaskan apa adanya. Kemudian dia berkata, "OK, proses penggantian kartu ATM dan biayanya dibebaskan, karena kesalahan bukan pada dia".

Keputusan ini demikian melegakan. Andai CS untuk kasus ini kemarin bersedia meminta pertimbangan ke supervisornya, tidak perlu nasabah datang mengantri dua kali dan harus stress akibat kejadian tersebut. Nasabah harus bersikeras untuk tidak mau membayar, dan ketika nasabah mau membayar, nasabah minta pernyataan tertulis atas nama bank. Terkadang teller bank tidak menggunakan "sense of business" untuk memutuskan kasus seperti ini, bahwa ketika kerusakan akibat fasilitas bank, bank-lah yang harus membayar biaya, bukannya pelanggan.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup>Admin, *Pengalaman Kartu Atm Bca Tertelan Atm Out Of Service*, <http://layanainternet.com>. Diakses pada 14 Desember 2013 pukul 15.00 WIB.

Berdasarkan contoh kasus permasalahan diatas dapat dikatakan bahwa kasus tersebut merupakan kasus permasalahan yang menimbulkan akibat hukum (*yuridis*), hal ini dikarenakan mesin ATM yang digunakan oleh nasabah tersebut mengalami kerusakan sehingga nasabah harus mendatangi kantor Bank tersebut dan melaporkan kasus yang ada. Hal tersebut juga merugikan waktu bagi nasabah seharusnya nasabah bisa melakukan kegiatan sehari-hari jadi nasabah harus membuang waktunya untuk mengurus kartu ATM nasabah yang bermasalah itu, akan tetapi disini lain pihak bank memberikan ganti kerugian sesuai dengan laporan nasabah dan kesalahan tersebut berasal dengan mesin ATM bukan dari kesalahan nasabah.

Selain kasus permasalahan secara yuridis ada juga kasus permasalahan secara teknis yaitu berdasarkan tata cara pemakaian kartu ATM pada mesin ATM yang berakibat hilangnya sejumlah uang nasabah dikarenakan kesalahan nasabah. Contohnya seperti dibawah ini.

Seorang nasabah Bank Mandiri, Yohanes Panis. Jumat (29/10) siang, pria yang biasa dipanggil Joni itu bermaksud menarik uang melalui mesin ATM di kawasan Pondok Kopi, Jakarta Timur pada pukul 10.45 WIB. Di situ ada dua mesin ATM. Ketika masuk, ada seorang pria berdiri di pintu, sementara seorang perempuan sedang menarik uang di ATM. Padahal satu mesin ATM masih kosong. “Nasabah tersebut bertanya, kok antre Pak? Dia jawab tidak apa-apa Pak duluan saja,” ujar pria tersebut.

Joni lalu memasukan kartu ATM-nya ke mesin. Tetapi ATM tersebut tertelan. Dalam keadaan bingung karena kartunya tertelan, Joni coba menghubungi call center Bank Mandiri 14000, tetapi gagal. Joni semakin panik. Dalam keadaan panik, pria yang berdiri di pintu tadi menyarankan Joni menghubungi nomor telepon 021- 37969777 yang dipasang persis di bawah nomor call center Mandiri yang dipasang di kanan atas mesin ATM Mandiri itu.

Tanpa pikir panjang, Joni menelepon ke nomor tersebut. Di seberang telepon seorang pria menjawab. Joni melaporkan masalah yang dihadapinya. Pria disebelang telepon memandu Joni dan meminta identitas agar kartunya

bisa dikeluarkan. Selain menanyakan nama, nama ibu kandung, pria di seberang telepon itu menanyakan nomor pin kartu ATM-nya. Tanpa merasa ditipu, Joni pun memberitahu pin ATM-nya. Meski semua “petunjuk” itu sudah dijalankan Joni, tetapi kartu ATM belum juga keluar. Masih oleh pria itu, Joni diarahkannya mengambil buku tabungan dan segera pergi ke kantor cabang terdekat.

Joni lalu kembali ke kosannya di kawasan Percetakan Negara, Jakarta Pusat, mengambil buku tabungan lalu ke kantor cabang Mandiri di Rawasari Jakarta Pusat pukul 12.00 WIB. Joni menceritakan masalah yang dihadapinya ke petugas bank. Kemudian oleh petugas Bank, Joni diantar ke ATM Mandiri. Di sana Joni menunjukkan nomor telepon yang sudah dihubungnya.

Petugas bank itu mengatakan bahwa nomor telepon itu (021 37969777) bukanlah call center Bank Mandiri. Joni lalu sadar bahwa dia sudah ditipu. Maka dia meminta pihak bank untuk membekukan nomor rekeningnya.

Tetapi sayang upaya memblokir nomor rekening itu terlambat. Informasi dari petugas bank menyebutkan bahwa sudah dilakukan transaksi melalui ATM-nya pada sekitar pukul 11 siang dan seluruh tabungannya terkuras habis.

Joni sangat menyesalkan Bank Mandiri yang tidak melakukan pengawasan yang ketat terhadap semua mesin ATM Mandiri sehingga bisa ditemplei nomor telepon yang tidak ada kaitannya dengan bank tersebut oleh komplotan pencuri.

Berdasarkan contoh kasus permasalahan diatas dapat dikatakan bahwa masalah ini merupakan masalah kesalahan teknis yang dilakukan oleh nasabah yang berakibat bahwa uang di ATM nasabah tersebut telah tiada. Hal tersebut nasabah harus menanggung sendiri akibatnya karena kesalahan sendiri bahwa nasabah telah menghubungi nomor bukan *call center* resmi bank yang bersangkutan.

Perjanjian penggunaan kartu ATM dibuat dalam bentuk perjanjian baku, yang mana perjanjian terjadi dengan cara pihak menyiapkan syarat-syarat yang baku pada suatu formulir perjanjian yang sudah dicetak dan kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk dapat disetujui dengan hampir tidak dapat memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang diberikan tersebut.

### **C. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat dijadikan dasar hukum bagi nasabah yang merasa dirugikan dan menuntut haknya.

Nasabah bank pengguna kartu ATM adalah konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen mengenai pengertian “konsumen” yaitu *“setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”*.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen disebutkan mengenai hak-hak konsumen, yaitu:<sup>51</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
2. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan yang barang dan atau jasa
4. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
5. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

---

<sup>51</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Halaman 31

8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban diatur dalam Pasal 5 yang menyatakan:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Nasabah apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian sebagaimana hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf f dan huruf g yang berbunyi:

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Selain itu juga terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: *“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau perdagangan”*.

Apabila dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 45 Ayat (1) dan Ayat (2) yaitu

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan

pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Masalah pada masyarakat pada umumnya adalah masyarakat tidak mengetahui tanggung jawab yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Masyarakat juga pada umumnya tidak mengetahui hak dan kewajiban sebagai nasabah apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM. Kurangnya sosialisasi terhadap aturan-aturan hukum yang terjadi jika dilihat pada masalah yang ada dalam nasabah sehingga masyarakat tidak memahami perlindungan hukum apabila masyarakat mengalami kerugian terutama masalah kartu ATM.

Penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah dalam pengguna kartu ATM, pihak tidak selamanya selalu merujuk pada peradilan tetapi pihak juga dapat diselesaikan diluar peradilan

**BAB V**  
**PENYELESAIAN TRANSAKSI YANG BERMASALAH DALAM**  
**PENGUNAAN ATM**

**A. Akibat dan Penyelesaiannya Berdasarkan Kasus Kartu ATM.**

Penggunaan kartu ATM sudah bukan hal yang baru lagi bagi masyarakat sekarang ini. Seiring dengan berkembangnya zaman penggunaan kartu ATM sekarang ini telah banyak digunakan oleh kalangan masyarakat sebagai nasabah bank. Nasabah yang semakin banyak yang menggunakan kartu ATM membuat banyak pihak ketiga yang tergiur untuk dapat memanfaatkan situasi ini. Hal ini menyebabkan terjadi banyak kasus-kasus yang dikarenakan ATM. Kasus-kasus yang umum terjadi seperti kartu tertelan, uang yang tidak keluar pada saat penarikan, serta rekening yang terdebet.

Berdasarkan kasus-kasus yang terjadi pada nasabah dapat dibagi menjadi beberapa bentuk akibat dan penyelesaiannya yaitu :

**1. Akibat Kerusakan Mesin**

Akibat kerusakan mesin ini maksudnya berdasarkan permasalahan atau kasus yang ada dapat dikategorikan menjadi kelompok permasalahan atau kasus yaitu secara yuridis yaitu secara kasus atau permasalahan yang diluar dari kehendak nasabah sehingga berakibat nasabah mengalami kerugian baik secara materil dan imateril. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut :

**a. Contoh Pertama**



Apabila nasabah dalam menggunakan kartu ATM mengalami masalah seperti kartu tertelan dapat diselesaikan dengan melaporkan pada pihak bank yang bersangkutan, menceritakan apa yang terjadi pada saat penggunaan kartu ATM tersebut dan pihak bank menyelesaikan masalah pada nasabah sesuai dengan aturan yang ada. Hal ini dapat dilihat contoh sebagai berikut :

Pada jam 12.45 WITA tanggal 28 Oktober 2013, nasabah hendak memeriksa saldo rekening di ATM BCA Circle K. Nasabah masukkan kartu ATM, setelah ada tanda aktivitas kartu dibaca, yang muncul bukan permintaan PIN ATM, tetapi "THIS MACHINE TEMPORARY OUT OF SERVICE", dan tentu saja sebagaimana komputer rusak, semua tombol tidak berfungsi dan kartu ATM tidak kembali.

Segera nasabah tersebut ke BCA cabang Denpasar yang berlokasi di tepi Tukad Badung, tidak jauh dari Pasar Kumbasari. Pada jam 12.55 nasabah tiba di sana, dan mengantri di Customer Service. Nasabah harus mengantri 1 jam untuk kasus ini. Hingga akhirnya nasabah memperoleh giliran. Nasabah bercerita apa yang terjadi, dan Customer Service menanggapi, ternyata tanggapannya adalah bahwa keluhan nasabah "Kartu ATM tertelan dan Hendak dibuatkan yang baru". Keterangan nasabah bahwa mesin ATM out of service menguap entah ke mana.

Tentu saja untuk pembuatan kartu ATM baru, nasabah diharuskan membayar ganti RP 15 ribu. Nasabah tersebut berkata, itu bukan kesalahan nasabah, tapi kesalahan mesin ATM-nya. Namun, Customer Service tetap bertahan dengan ketentuan demikian. Nasabah tetap tidak mau membayar bea, dan nasabah memilih untuk menunggu esok hari ketika kartu ATM sudah diambil.

Nasabah kemudian ke Circle K depan Tiara Monang-Maning, dan menjumpai ATM sudah normal. Karyawan Circle K memberitahukan bahwa baru saja petugas service dari BCA datang dan menormalkan fungsi ATM. Nasabah bertanya, apakah kartu yang tertelan diambil juga? Petugas pun menjawab bahwa "ia tidak tahu".

Nasabah kemudian datang hari ini, ke BCA Denpasar, sekira jam 08.25 WITA dan menunggu sekitar 35 menit untuk dilayani oleh Customer Service. Nasabah jelaskan situasinya dan dia menyiapkan berkas keluhan. Nasabah amati, ternyata apa yang terjadi kemarin terjadi lagi, tetapi hari ini lebih baik karena disiapkan berkas keluhan, sementara CS kemarin, hanya omong-omong saja, tanpa menyiapkan berkas keluhan pelanggan. cerita nasabah bahwa ATM tertelan karena ATM out of service, dalam berkas ditulis "ATM tertelan", saja.

Nasabah minta kejelasan keterangan keluhan, bahwa "ATM tertelan Out of Service", kemudian CS menambahkan keterangannya.

Nasabah berdiskusi, bahwa tidak masalah nasabah yang membayar uang sebesar Rp 15 ribu untuk pembuatan kartu ATM baru, tapi mohon nasabah dibuatkan pernyataan tertulis bahwa untuk kasus nasabah, yaitu ATM tertelan karena mesin ATM Out Of Service, biayanya ditanggung atau dibayar oleh pelanggan BCA. Sekira tiga kali CS mencoba menolak permintaan nasabah, untuk hanya sekedar pernyataan tertulis seperti ini, bahwa sudah cukup pernyataan potongan di buku tabungan tersebut.

Namun nasabah tunjukkan keterangan di buku tabungan, bahwa keterangannya adalah "Potongan tunai", bukan potongan tunai atas penggantian kartu ATM, terlebih lagi Potongan tunai atas penggantian kartu ATM akibat mesin ATM out of service. CS mencoba bertahan, bahwa ATM harap diambil siang nanti, lalu nasabah bertanya, berapa jam lagi nasabah harus mengantri nanti siang? CS tidak mampu menjawab, karena sebelumnya nasabah sudah mengantri satu jam, dan kini sudah mengantri 35 menit. kemudian, CS memberi penjelasan lagi, bahwa kartu yang ditelan mesin ATM kemarin, dibawa ke kantor paling tidak 2 hari. Nasabah bertahan, bahwa nasabah perlu kartu tersebut hari ini juga, sebelumnya nasabah sudah toleransi sehari dan kini diminta menunggu 2 hari lagi. Jadi, dua hari lagi, nasabah harus menunggu berapa hari lagi?

Petugas bank sudah hendak memproses pembuatan kartu ATM baru, dan petugas bank mengambilkan kartu pengganti yang sudah siap diproses. Nasabah memintanya berhenti sejenak, "tolong buat pernyataan tertulis, sebelum melanjutkan proses penggantian kartu ATM ", kata nasabah.

"Mesin memang demikian, ada kalanya mengalami kerusakan", kata CS. Nasabah tidak bisa terima alasan ini, lalu jika kemudian karena mesin ATM rusak, dan barang nasabah kemudian rusak akibat mesin tersebut, jika biaya kerusakan barang nasabah ditanggung nasabah, dimana tanggung jawab pemilik mesin?

Kembali petugas bank berpikir dan terasa berkerut, tapi nasabah berpikir bahwa nasabah tersebut pun mengerti bahwa kesalahan itu tidak sepenuhnya dibebankan kepada pelanggan. Nasabah mengerti bahwa mungkin telah diberitahukan dalam training customer service bahwa sebisanya CS menyelesaikan masalah pelanggan di meja, tanpa harus terus minta keputusan atasan.

Namun, akhirnya petugas bank menyerah juga, petugas bank kemudian mendekati atasannya, supervisornya. Nasabah ditanya bagaimana kejadiannya, dan nasabah jelaskan apa adanya. Kemudian dia berkata, "OK, proses penggantian kartu ATM dan biayanya dibebaskan, karena kesalahan bukan pada dia".

Keputusan ini demikian melegakan. Andai CS untuk kasus ini kemarin bersedia meminta pertimbangan ke supervisornya, tidak perlu nasabah datang

mengantri dua kali dan harus stress akibat kejadian tersebut. Nasabah harus bersikeras untuk tidak mau membayar, dan ketika nasabah mau membayar, nasabah minta pernyataan tertulis atas nama bank. Terkadang teller bank tidak menggunakan "sense of business" untuk memutuskan kasus seperti ini, bahwa ketika kerusakan akibat fasilitas bank, bank-lah yang harus membayar biaya, bukannya pelanggan.<sup>52</sup>

#### b. Contoh Kedua

Apabila nasabah dalam menggunakan kartu ATM mengalami masalah seperti , uang yang tidak keluar pada saat penarikan dapat diselesaikan dengan melaporkan pada pihak bank yang bersangkutan dan menceritakan apa yang terjadi pada saat penggunaan kartu ATM tersebut. Apabila hendak mengambil uang menggunakan ATM baiknya mengetahui berapa sisa saldo yang ada dan mengambil uang pada ATM bank yang bersangkutan, untuk menghindari kartu ATM terdebit (uang yang diambil tidak keluar dari mesin ATM) karena kerusakan pada mesin ATM atau koneksi ke server yang bermasalah pada bank yang bersangkutan. Hal ini dapat dilihat contoh sebagai berikut :

Hari Kamis 25 Juli 2013 pada jam 18.30 setelah berbuka puasa, saudara nasabah mengantar nasabah untuk mengambil uang gajinya yang ditransfer ke ATM Mandiri milik nasabah .

Sebelum berangkat ke ATM, nasabah bilang kalau di ATM Mandiri saat ini sedang antri panjang, karena mesin atm yang hidup cuma satu. Jadi diputuskan oleh saudara nasabah tersebut untuk mengambil uang tersebut di jaringan ATM bersama terdekat, yaitu di BNI.

Pendek cerita nasabah dan saudaranya tersebut sampai di ATM tersebut, hanya terlihat beberapa orang saja yang melakukan penarikan uang di ATM bersama BNI ini. Tanpa pikir panjang, nasabah dan saudaranya tersebut pun langsung masuk ke tempat mesin ATM tersebut.

Sebelum mengambil uang saudara dari nasabah tersebut bertanya dulu pada nasabah berapa saldo yang ada di tabungannya namun nasabah sendiri

---

<sup>52</sup>Admin, *Pengalaman Kartu Atm Bca Tertelan Atm Out Of Service*, <http://layanainternet.com>. Diakses pada 14 Desember 2013 pukul 15.00 WIB.

tidak tahu berapa nominal yang ada di tabungannya. Lantas nasabah dan saudaranya tersebut coba cek saldo dan mengetahui berapa jumlah uang yang dimiliki oleh nasabah.

Lalu nasabah ingin agar semua uang diambil saja. Namun ada yang aneh pada mesin ATM tak berbunyi sama sekali, normalnya mesin ATM mengeluarkan suara dan terdengar seakan mesin menghitung uang yang akan dikeluarkan, tapi ini senyap hampir tak bersuara. Akhirnya di layar ATM tersebut ada warning yang mengatakan kalau waktu transaksi telah habis dengan kata lain Timeout atau RTO kalau jaringan sedang tidak terkoneksi dengan baik. Uang pun tak kunjung keluar, nasabah dan saudaranya tersebut mulai panik, karena baru pertama ini mengalami hal seperti ini. Lantas selanjutnya nasabah dan saudaranya tersebut coba untuk melanjutkan transaksi dengan mengecek nominal saldo, dan alangkah kagetnya, nominal saldo pun berkurang sebesar nominal yang tadi diinputkan.

Makin bingung, nasabah dan saudaranya tersebut tunggu beberapa saat, mudah-mudahan uang keluar, tapi tetap aja tidak ada uang yang keluar dari mesin ATM tersebut. Lantas langkah selanjutnya nasabah dan saudaranya tersebut coba pindah ke mesin ATM sebelahnya untuk melihat saldo kembali dan ternyata saldonya juga tetap sama seperti tadi.

Akhirnya nasabah dan saudaranya tersebut coba panggil Satpam yang sedang berjaga dan menjelaskan kronologis kejadian barusan. Lalu satpam mengajak nasabah dan saudaranya tersebut ke ruangan dia. Lalu dia bertanya awal kejadian tadi. Setelah diceritakan Satpam tersebut mulai mengerti dan ditulislah catatan kejadian tadi di buku laporan satpam dia. Satpam tersebut mengatakan kalau kejadian tersebut tidak bisa diselesaikan hari itu, karena petugas bank sudah pulang semua. Satpam tersebut menganjurkan untuk datang lagi besok pagi dengan membawa buku tabungan dan ATM bersangkutan.

Sesampai di rumah nasabah dan saudaranya browsing mengenai kendala uang tidak keluar dari ATM, hasilnya rata-rata kasus ATM terdabet selesai antara 3 sampai 14 hari kerja uang baru bisa kembali.

Besoknya nasabah dan saudaranya tersebut bergegas datang ke bank BNI tempat ATM bersama. Langsung bertanya ke satpam yang berjaga untuk melaporkan permasalahan tadi malam mengenai uang yang tidak mau keluar dari mesin ATM. Tapi justru dikarenakan ATM tersebut bukanlah tabungan BNI maka harus mendatangi Cabang Bank Mandiri terdekat dan bukan ke Bank BNI yang notabene Mesin ATM nya bermasalah.

Sesampai di Bank Mandiri terdekat nasabah dan saudaranya tersebut langsung mengambil nomor antrian ke Customer Service. Nasabah dan saudaranya tersebut menjelaskan kronologis dari mulai awal pengecekan saldo, nominal saldo berapa, jam berapa kejadiannya. Petugas CSO nya minta buku tabungan nasabah bertanya langsung juga pada nasabah. Setelah itu akhirnya CSO menjelaskan kalau saldo tabungan sudah kembali dan buku tabungan adik

saya di printout. di situ terlihat kalau saldo tabungan terpotong 3 X 3000 saat pengecekan saldo di ATM bersama.

Akhirnya nasabah dan saudaranya tersebut pun berterima kasih pada petugas CSO tadi, dan langsung bergegas ke mesin ATM Mandiri yang ada disamping kantor cabang Bank Mandiri tersebut, dan langsung tarik semua uang yang ada ditabungan.<sup>53</sup>

Berdasarkan contoh kasus diatas dapat dikategorikan bahwa kasus tersebut terjadi akibat adanya kerusakan pada mesin kartu ATM. Kerusakan mesin kartu ATM ini merupakan tanggung jawab bank yang mana kesalahan tersebut bukan dari pihak nasabah sehingga apabila kerugian sebagaimana contoh diatas menjadi tanggung jawab bank sehingga nasabah apabila terjadi masalah pada kartu ATM yang diakibatkan kerusakan mesin ATM dapat melaporkan pada pihak bank sehingga dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada.

## 2. Akibat Kesalahan Manusia

Akibat kesalahan manusia, hal ini dapat dikategorikan sebagai kasus atau permasalahan secara teknis yaitu dimana tata cara atau pelaksanaan dalam menjalankan kartu ATM yang bermasalah tersebut pihak nasabah tidak mengikuti aturan yang ada seperti contoh kasus berikut ini:

### a. Contoh Pertama

Apabila nasabah dalam menggunakan kartu ATM mengalami masalah seperti kartu ATM tertelan dan kemudian si nasabah menghubungi *call center* palsu maka nasabahlah yang menanggung resiko tersebut. Hal ini dapat dilihat contoh sebagai berikut :

---

<sup>53</sup>Redaksi, *Uang Tidak Keluar dari ATM (ATM Terdebet)*, <http://neo-tutorial.blogspot.com>  
Diakses pada 14 Desember 2013 pukul 15.10 WIB.

Seorang nasabah Bank Mandiri, Yohanes Panis. Jumat (29/10) siang, pria yang biasa dipanggil Joni itu bermaksud menarik uang melalui mesin ATM di kawasan Pondok Kopi, Jakarta Timur pada pukul 10.45 WIB. Di situ ada dua mesin ATM. Ketika masuk, ada seorang pria berdiri di pintu, sementara seorang perempuan sedang menarik uang di ATM. Padahal satu mesin ATM masih kosong. "Nasabah tersebut bertanya, kok antre Pak? Dia jawab tidak apa-apa Pak duluan saja," ujar pria tersebut.

Joni lalu memasukan kartu ATM-nya ke mesin. Tetapi ATM tersebut tertelan. Dalam keadaan bingung karena kartunya tertelan, Joni coba menghubungi call center Bank Mandiri 14000, tetapi gagal. Joni semakin panik. Dalam keadaan panik, pria yang berdiri di pintu tadi menyarankan Joni menghubungi nomor telepon 021- 37969777 yang dipasang persis di bawah nomor call center Mandiri yang dipasang di kanan atas mesin ATM Mandiri itu.

Tanpa pikir panjang, Joni menelepon ke nomor tersebut. Di seberang telepon seorang pria menjawab. Joni melaporkan masalah yang dihadapinya. Pria diseborang telepon memandu Joni dan meminta identitas agar kartunya bisa dikeluarkan. Selain menanyakan nama, nama ibu kandung, pria di seberang telepon itu menanyakan nomor pin kartu ATM-nya. Tanpa merasa ditipu, Joni pun memberitahu pin ATM-nya. Meski semua "petunjuk" itu sudah dijalankan Joni, tetapi kartu ATM belum juga keluar. Masih oleh pria itu, Joni diarahkannya mengambil buku tabungan dan segera pergi ke kantor cabang terdekat.

Joni lalu kembali ke kosannya di kawasan Percetakan Negara, Jakarta Pusat, mengambil buku tabungan lalu ke kantor cabang Mandiri di Rawasari Jakarta Pusat pukul 12.00 WIB. Joni menceritakan masalah yang dihadapinya ke petugas bank. Kemudian oleh petugas Bank, Joni diantar ke ATM Mandiri. Di sana Joni menunjukkan nomor telepon yang sudah dihubungnya.

Petugas bank itu mengatakan bahwa nomor telepon itu (021 37969777) bukanlah call center Bank Mandiri. Joni lalu sadar bahwa dia sudah ditipu. Maka dia meminta pihak bank untuk membekukan nomor rekeningnya.

Tetapi sayang upaya memblokir nomor rekening itu terlambat. Informasi dari petugas bank menyebutkan bahwa sudah dilakukan transaksi melalui ATM-nya pada sekitar pukul 11 siang dan seluruh tabungannya terkuras habis.

Joni sangat menyesalkan Bank Mandiri yang tidak melakukan pengawasan yang ketat terhadap semua mesin ATM Mandiri sehingga bisa ditemplei nomor telepon yang tidak ada kaitannya dengan bank tersebut oleh komplotan pencuri.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Redaksi , *Hati-Hati Nomor Call Center Palsu di Mesin ATM*, [http:// www. Suara.pembaruan.com](http://www.Suara.pembaruan.com). Diakses pada 14 Desember 2013 pukul 15.15 WIB.

Berdasarkan contoh kasus di atas jika dilihat dalam syarat dan ketentuan umum pada bank umumnya adalah “Pemegang kartu setiap waktu akan menjaga Kartu dan *Personal Identification Number* (PIN) yang merupakan nomor rahasia Pemegang kartu bertanggung jawab penuh atas setiap transaksi dengan menggunakan kartu dan nomor PIN dengan cara bagaimanapun transaksi dilakukan. Penyelesaian kasus tersebut ialah tanggung jawab nasabah karena tidak dapat menjaga nomor PIN pada kartu ATM tersebut dan menghubungi *call center* palsu.

b. Contoh Kedua

Apabila nasabah dalam menggunakan kartu ATM mengalami masalah seperti kartu ATM tertelan, kemudian si nasabah menghubungi *call center* palsu dan nasabah menggugat perkara ke pengadilan atas kasus yang dialami oleh nasabah maka pengadilanlah yang memutuskan sesuai dengan aturan yang ada. Hal ini dapat dilihat contoh sebagai berikut :

Mahkamah Agung (MA) menyatakan bank tidak bertanggung jawab terhadap terkurasnya tabungan nasabah akibat ulah *call center* palsu. Lalu siapa yang bertanggung jawab atas pembobolan tabungan tersebut?

Seperti dilansir dalam putusan kasasi Mahkamah Agung (MA), Rabu (13/6/2012), yang bertanggung jawab adalah nasabah itu sendiri. Hal ini diputuskan dalam perkara Muhajidin Tahir vs Bank Mandiri.

“Meneliti fakta yang terungkap di persidangan ternyata kerugian yang dialami Muhajidin adalah karena kesalahan sendiri,” kata ketua majelis hakim kasasi Rehngene Purba.

Dalam kasus tersebut, istri Muhajidin memberitahukan nomor PIN ke *call center* palsu. Padahal menurut MA, nasabah wajib merahasiakan nomor PIN tersebut. “Kasus ini bukan karena kesalahan atau lemahnya sistem pengamanan dari Bank Mandiri,” tulis putusan yang diketok pada 27 Februari lalu ini.

Dua hakim agung lainnya, Syamsul Ma’arif dan Djafni Djamal, juga sepakat bahwa nasabah telah melanggar syarat/ketentuan penggunaan kartu

ATM di mana pemegang kartu ATM wajib merahasiakan nomor PIN. “Karenanya, akibat pelanggaran ketentuan tersebut adalah risiko nasabah,” bunyi putusan setebal 22 halaman ini.

Kasus tersebut bermula saat istri Muhajidin hendak mengambil uang dari rekening suaminya lewat ATM yang berlokasi di Pengadilan Negeri (PN) Gowa pada 16 Oktober 2010. Namun kartu tersebut tertelan hingga dia menghubungi call center dan memberikan nomor PIN. Belakangan diketahui call center tersebut palsu sehingga uang di tabungan sebanyak Rp 45 juta amblas.

Lantas Muhajidin menggugat Bank Mandiri ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Makassar dan menang sehingga Bank Mandiri harus mengganti seluruh uang Rp 45 juta milik Muhajidin. Keputusan ini dikuatkan oleh Pengadilan Negeri Makassar.<sup>55</sup>

Berdasarkan contoh kasus diatas nasabah dalam hal ini diwajibkan untuk berhati-hati dalam menjaga nomor PIN dan menghubungi call center bank yang bersangkutan, bukan call center palsu. Kasus tersebut bentuk penyelesaiannya berujung pada Mahkamah Agung, yang mana hasil dari putusan Mahkamah Agung menyatakan bahwa kasus itu merupakan tanggung jawab dari nasabah karena nasabah telah melanggar syarat dan ketentuan penggunaan kartu ATM yaitu menjaga nomor PIN bagaimanapun bentuk transaksi yang dilakukan oleh nasabah terhadap kartu ATM.

## **B. Penyelesaian Sengketa Kartu ATM Diluar Pengadilan dan Dalam Pengadilan**

Penyelesaian sengketa dapat diselesai dengan beberapa cara yang ditempuh antara lain:

### **1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan**

---

<sup>55</sup> Andreas, Melindungi Nasabah Dari Pembobolan ATM, [http:// klikuanganda. wordpress. com](http://klikuanganda.wordpress.com) Diakses pada 14 Desember 2013 pukul 15.20 WIB.



Adapun cara penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh nasabah adalah sebagai berikut :

a Negosiasi

Negosiasi merupakan sebagai kegiatan tawar menawar untuk saling mendapatkan sesuatu, dalam konteks sebagai pilihan yang menyelesaikan sengketa, negosiasi diartikan, “suatu tindakan yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa untuk menyatukan dua kepentingan yang saling bertentangan melalui tawar-menawar agar tercapai suatu kompromi (perdamaian) yang saling menguntungkan.”<sup>56</sup> Negosiasi merupakan salah satu alternatif dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah pengguna kartu ATM dan pihak bank. Bila hal ini terjadi, bisa menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan dari Nasabah. Keluhan tersebut dapat diajukan ke bank dan bank akan berupaya untuk memberikan solusi yang terbaik dengan jalan melalui kegiatan tawar menawar untuk saling mendapatkan sesuatu, dalam konteks sebagai pilihan yang menyelesaikan sengketa.

Prosedur penyelesaian sengketa yaitu:<sup>57</sup>

1) Secara lisan

- a) Melalui telepon, termasuk *Call Center* (pelayanan 24 jam) yang disediakan oleh bank. *Call Center* adalah fasilitas layanan nasabah (*Customer Services*) melalui telepon 24 jam sehari yang disediakan oleh Bank.<sup>58</sup> Pelayanan melalui *Call Center* ini dapat dikategorikan

---

<sup>56</sup> Candra Irawan, 2010, *Aspek Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan (ADR) di Indonesia*, Halaman 30

<sup>57</sup> Redaksi, *Mekanisme Pengaduan Nasabah*, <http://www.bi.go.id>, Diakses pada tanggal 4 Januari 2014 pukul 21.00 WIB.

<sup>58</sup> Redaksi, *Ketentuan Umum Perjanjian Kerjasama Merchant*, <http://www.bnicaardcenter.co.id>, Diakses pada tanggal 3 Januari 2014 pukul 20.00 WIB

pelayanan melalui mesin, umumnya dilakukan untuk keperluan transaksi *on-line* swalayan, dimana nasabah dapat mengakses berbagai informasi perbankan dan melakukan transaksi pembayaran, serta pemindah-bukuan secara otomatis.<sup>59</sup> Hal ini dapat dilihat seperti masalah ATM yang tertelan, uang yang tidak bisa keluar pada saat penarikan, serta rekening yang terdebit.

- b) Datang ke cabang bank terdekat. Nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM dapat menyelesaikan masalah melalui datang ke kantor cabang dimana kartu ATM itu dibuat, hal ini dapat dikatakan pelayanan melalui *agent* atau *Customer Service*. Pelayanan melalui *agent* lebih diarahkan pada pelayanan berbagai informasi yang bersifat konsultasi, bantuan dan transaksi yang lebih rumit.

2) Secara tertulis

- a) Menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada bank, dengan cara diantar langsung, dikirim melalui faksimili, atau melalui pos ke bank.
- b) Melalui e-mail atau website bank.
- c) Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya seperti:
  - (1) Bukti setoran atau penarikan
  - (2) Bukti transfer
  - (3) Rekening koran, dan atau
  - (4) Dokumen lainnya yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan dan atau pengaduan yang akan disampaikan.

3) Perwakilan Nasabah

Apabila pengaduan diajukan oleh Perwakilan Nasabah, maka selain dokumen di atas juga diserahkan dokumen lainnya yaitu :

- a) Fotokopi bukti identitas Nasabah dan Perwakilan Nasabah;
- b) Surat Kuasa dari Nasabah kepada Perwakilan Nasabah yang menyatakan bahwa Nasabah memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama Nasabah;
- c) Jika Perwakilan Nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan daripihak yang berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.

4) Penerimaan Pengaduan oleh Bank

- a) Bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah baik secara lisan maupun tertulis.
- b) Bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah mengajukan pengaduan.

---

<sup>59</sup> Redaksi, *Strategi Call Center Perbankan sebagai Interaksi Nasabah*, [http:// www. ebizzasia. com](http://www.ebizzasia.com) , Diakses pada tanggal 3 januari 2014 pukul 20.30 WIB.

- c) Bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis.
- d) Seluruh kantor Bank dapat menerima pengaduan Nasabah. Penyelesaian sengketa yang terkait dengan kerugian finansial belum memuaskan Nasabah, maka dapat diselesaikan antara Nasabah dengan bank yang difasilitasi Bank Indonesia melalui Mediasi Perbankan.

Hal ini dapat dilihat seperti contoh kasus yaitu:

Pada tanggal 25 Juli 2013 seorang nasabah dan kakaknya ingin mengambil uang di mesin ATM dalam rangka persiapan lebaran. Mesin ATM yang dituju adalah Bank Mandiri, yang pada saat itu sedang antri panjang, dan diputuskan untuk mengambil di BNI yang berada tidak jauh dari Bank Mandiri melalui ATM bersama. Sebelum mengambil pada mesin ATM tersebut nasabah dan kakaknya tersebut mengecek saldo yang ada, setelah itu mereka ingin mengambil semua uang yang terdapat dalam kartu ATM, tidak lama kemudian mesin yang mereka gunakan tidak mengeluarkan suara dan mesin ATM akhirnya mengeluarkan tulisan bahwa waktu transaksi telah habis alias timeout alias RTO. Nasabah dan kakaknya pun tidak melihat uang yang keluar dalam mesin ATM. Mereka panik dan mencoba untuk mengecek nominal saldo, dan saldo dalam kartu pun berkurang sesuai dengan yang diinput.

Keesokan harinya mereka melaporkan pada satpam yang berjaga di BNI tempat mereka melakukan transaksi kartu ATM. Petugas satpam tersebut mengatakan bahwa mereka harus melaporkan pada Bank Mandiri bukanlah tabungan BNI yang notabene mesin ATM nya yang bermasalah. Nasabah dan kakaknya pun mendatangi Bank Mandiri yang terdekat. Mereka pun menceritakan kepada petugas Customer Service dari mulai pengecekan saldo, nominal saldo berapa, jam berapa kejadiannya, dan petugas CS pun meminta buku tabungan nasabah tersebut dan bertanya langsung nasabah yang bersangkutan. Customer Service pun menjelaskan bahwa saldo pada tabungan tersebut telah kembali seperti semula dan dikenakan biaya Rp 9000 atau sembilan ribu rupiah untuk biaya pengecekan saldo di mesin ATM. Akhirnya nasabah tersebut bisa mengambil uang yang ada dalam kartu ATM.<sup>60</sup>

#### c. Mediasi Perbankan

Keberadaan lembaga mediasi perbankan merupakan sebuah bentuk perlindungan terhadap konsumen. Ini merupakan salah satu langkah kebijakan yang ditempuh Bank Indonesia yang tertuang dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API), keberadaan lembaga tersebut sebetulnya merupakan suatu

---

<sup>60</sup>Redaksi, *Uang Tidak Keluar dari ATM (ATM Terdebet)*, <http://neo-tutorial.blogspot.com>  
Diakses pada 14 Desember 2013 pukul 15.10 WIB.

terobosan seperti di negara lain yakni ingin memberdayakan konsumen, yakni nasabah perbankan.

Penyelesaian pengaduan masalah melalui mediasi perbankan sesuai Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan sebagai berikut:

#### Prosedur Pengajuan Penyelesaian Sengketa

- 1) Pengajuan harus dilakukan secara tertulis dalam format khusus dan memenuhi kelengkapan dokumen yang diperlukan.
- 2) Pengajuan mediasi perbankan yang disertai dengan dokumen pendukung dikirimkan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro Lt. 19, Jalan M.H Thamrin No. 2 Jakarta 10110 atau pihak lain yang ditunjuk sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia. Persyaratan Pengajuan Penyelesaian Sengketa antara lain:
  - a) Pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah.
  - b) Masalah pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank.
  - c) Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan.
  - d) Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateril.
  - e) Sengketa yang sedang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya.
  - f) Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.
  - g) Proses mediasi akan dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilannya dan bank menandatangani perjanjian mediasi.
  - h) Nilai finansial penyelesaian mediasi perbankan maksimum sebesar Rp 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah).
  - i) Pelaksanaan proses mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga

puluh) hari kerja sejak nasabah atau perwakilannya nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi.

- j) Syarat dan ketentuan lainnya tunduk kepada Peraturan Bank Indonesia yang berlaku tentang Mediasi Perbankan dan/atau Ketentuan Lembaga Mediasi Perbankan.

Batas Waktu Pengajuan Penyelesaian Sengketa dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja, yang dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan Nasabah dari Bank sampai tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian sengketa oleh Lembaga Mediasi Perbankan secara langsung dari Nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos.

Hadirnya mediasi perbankan, bukan berarti ingin melindungi nasabah atau bank dari tuntutan hukum tapi lebih memperjelas mekanisme complain, jika ada nasabah yang mengomplain jasa perbankan, Bank Indonesia akan mengatur mekanismenya sehingga, di kemudian hari, kalau mekanismenya jelas, hasilnya pun akan jelas.<sup>61</sup>

#### d. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (11) ialah “*badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen*”. Proses penyelesaian sengketa konsumen adalah

##### 1) Tahap pemasukan gugatan

Seorang nasabah yang merugikan dapat mengajukan gugatannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Keppres Nomor 90 Tahun 2001 Pasal 2 mengatakan bahwa “*Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat mengugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK yang terdekat*”.

##### 2) Tahap pemeriksaan dan pemberian putusan

Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk majelis, sekurang-kurangnya memiliki 3 majelis dan 1 panitera. Pemeriksaan sengketa ini dilaksanakan sesegera mungkin sejak dimasukkan 21 hari gugatan diterima BPSK. Putusan BPSK ini bersifat final artinya tidak

---

<sup>61</sup> Hendriyadi, *Mediasi Perbankan sebagai Media untuk Semua dan Alternatif Pemaksimalan Aplikasi Konsep 5-C*, <http://panritalopi.wordpress.com>, Diakses pada tanggal 4 Januari 2014 pukul 21.05 WIB.

dapat dibanding lagi dan mengikat para pihak. BPSK hanya menangani kasus PERDATA saja yang umumnya bersifat ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan/kelalaian Pelaku Usaha.

3) Pelaksanaan putusan

Putusan majelis BPSK memberitahukan putusan kepada para pihak dan khususnya kepada pelaku usaha. Pelaku usaha wajib melaksanakan putusan setelah 7 hari kerja setelah naskah putusan diterima.<sup>62</sup>

Hal ini dapat dilihat berdasarkan kasus kartu ATM yaitu:

Mahkamah Agung menyatakan pihak bank tidak bertanggung jawab terhadap terkurasnya tabungan nasabah akibat menghubungi *call center* palsu, melainkan yang bertanggung jawab adalah nasabah itu sendiri. Padahal menurut Mahkamah Agung, nasabah wajib merahasiakan nomor PIN tersebut. Dua hakim agung lainnya, Syamsul Ma'arif dan Djafni Djamal, juga sepakat bahwa nasabah telah melanggar syarat/ketentuan penggunaan kartu ATM di mana pemegang kartu ATM wajib merahasiakan nomor PIN. “Karenanya, akibat pelanggaran ketentuan tersebut adalah risiko nasabah”. Kasus tersebut bermula saat istri Muhajidin hendak mengambil uang dari rekening suaminya lewat ATM yang berlokasi di Pengadilan Negeri (PN) Gowa pada 16 Oktober 2010. Namun kartu tersebut tertelan hingga dia menghubungi call center dan memberikan nomor PIN. Belakangan diketahui call center tersebut palsu sehingga uang di tabungan sebanyak Rp 45 juta ambles. Lantas Muhajidin menggugat Bank Mandiri ke Badan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Makasar dan menang sehingga pihak Bank Mandiri harus mengganti seluruh uang Rp 45 juta dan menjadi milik Muhajidin. Keputusan ini dikuatkan oleh Pengadilan Negeri Makasar.<sup>63</sup>

2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

a. Peradilan Perdata

---

<sup>62</sup> Redaksi, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, <http://bpsk-jakarta.blogspot.com>, Diakses pada tanggal 4 Januari 2014 Pukul 21.10 WIB

<sup>63</sup> Andreas, Op.Cit, Diakses pada tanggal 14 Desember 2013 pukul 15.20 WIB

Masyarakat sekarang ini telah terbiasa menyelesaikan sengketa melalui sistem peradilan. Sistem peradilan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Gugatan Perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yaitu dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Hukum Acara Perdata, sedangkan dasar hak-hak dan kepentingan konsumen atau dalam hal ini nasabah Seorang nasabah tentu menginginkan dana atau rekening yang disimpan di bank dalam keadaan aman dan pada waktunya dapat diterima/diambil kembali, oleh karena itu nasabah membutuhkan perlindungan, bentuk perlindungan tersebut antara lain :

- a. persetujuan pengangkatan pinjaman oleh lembaga yang ditunjuk
- b. penerapan *cash ratio* atau *reserve requirement*
- c. *capital adequacy* atau kecukupan modal, yang berfungsi sebagai penyerap atas kerugian kegiatan bank di sisi aktiva
- d. pencegahan kejatuhan bank yang dilaksanakan dengan pengawasan bank sentral. Hal ini untuk mencegah terjadi *bank panic*, yang dapat menimbulkan ketidakstabilan moneter.
- e. pengumuman neraca bank.

Asas hukum acara perdata yang terkait dengan operasional perbankan sangatlah banyak, karena kegiatan perbankan pada dasarnya lebih besar keperdataannya. Asas hukum perdata yang sangat besar keterkaitannya dengan perbankan, yaitu asas-asas hukum perikatan. Perikatan hukum adalah bagian dari operasional perbankan, maka

asas hukum perikatan telah menyatu dalam kegiatan operasional perbankan sehingga dengan sendirinya menjadi bagian dari pembahasan asas hukum perbankan pula.<sup>64</sup>

Keberadaan asas hukum perikatan tersebut dikenali, baik dalam operasional perbankan konvensional maupun operasional perbankan syariah. Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara, perikatan atau perjanjian harus memenuhi empat syarat, yaitu:<sup>65</sup>

- a Sepakat
- b Kecakapan
- c Suatu hal tertentu
- d Suatu sebab yang halal

Selain asas perikatan sebagaimana tercantum dalam KUHPerdara, ada juga yang dikenal beberapa asas dalam perikatan lainnya yang tidak termuat dalam peraturan perundang-undangan, tapi sangat berpengaruh dan penting untuk dikaji, di antaranya:<sup>66</sup>

- a Asas kebebasan berkontrak  
Asas ini bermakna bahwa setiap orang bebas membuat perjanjian dengan siapapun, apapun isinya, apapun bentuknya sejauh tidak melanggar undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. (Pasal 1337 dan 1338 KUHPerdara)
- b Asas itikad baik  
Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara)

Berdasarkan kontrak dalam pembuatan ATM pada bank, umumnya apabila terjadi masalah maka pihak bank akan menyelesaikan di pengadilan negeri setempat atau pengadilan negeri Jakarta.

Hal ini dapat dilihat seperti contoh kasus :

Mahkamah Agung menyatakan pihak bank tidak bertanggung jawab terhadap terkurasnya tabungan nasabah akibat menghubungi *call center* palsu, melainkan yang

---

<sup>64</sup> *Ibid*, Halaman 116.

<sup>65</sup> Handri Rahajo, Op.Cit, Halaman 47.

<sup>66</sup> *Ibid*, Halaman 43.



bertanggung jawab adalah nasabah itu sendiri. Padahal menurut Mahkamah Agung, nasabah wajib merahasiakan nomor PIN tersebut. Dua hakim agung lainnya, Syamsul Ma'arif dan Djafni Djamil, juga sepakat bahwa nasabah telah melanggar syarat/ketentuan penggunaan kartu ATM di mana pemegang kartu ATM wajib merahasiakan nomor PIN. "Karenanya, akibat pelanggaran ketentuan tersebut adalah risiko nasabah". Kasus tersebut bermula saat istri Muhajidin hendak mengambil uang dari rekening suaminya lewat ATM yang berlokasi di Pengadilan Negeri (PN) Gowa pada 16 Oktober 2010. Namun kartu tersebut tertelan hingga dia menghubungi call center dan memberikan nomor PIN. Belakangan diketahui call center tersebut palsu sehingga uang di tabungan sebanyak Rp 45 juta amblas dan dikarenakan kesalahan dilakukan oleh pihak nasabah dengan nasabah menghubungi *call center* palsu dan memberikan nomor PIN kepada *call center* palsu tersebut maka tanggung jawab tersebut ditanggung oleh pihak nasabah.<sup>67</sup>

b. Peradilan Pidana

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dapat ditemukan beberapa aspek tindak pidana perbankan, antara lain dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Kejahatan dana tanpa izin usaha perbankan
- 2) Kejahatan tentang rahasia perbankan
- 3) kejahatan menyangkut catatan pembukuan dan laporan bank
- 4) kejahatan penyalahgunaan kewenangan jabatan
- 5) tindak pidana tidak melaksanakan langkah-langkah untuk pematuhan peraturan bank
- 6) penyalahgunaan kartu kredit
- 7) tindak pidana oleh pihak terafiliasi (Pasal 50).

Usaha penanggulangan terhadap bentuk kejahatan di bidang perbankan meliputi segala kegiatan penyidikan sebagai tindakan-tindakan yang bersifat represif dan tindakan-tindakan yang bersifat preventif yang diselenggarakan sebagian besar oleh Bank Indonesia maupun bank yang bersangkutan.

Berkaitan dengan pelaksanaan penyidikan sebagai salah satu usaha penanggulangan terhadap kejahatan di bidang perbankan ini harus dipergunakan taktik dan teknik yang khusus. Karena jenis kejahatan ini merupakan kejahatan khusus yang dapat mempengaruhi pembangunan nasional Indonesia.

Tindakan-tindakan penyidikan yang biasanya dilakukan terhadap kejahatan umum, penyidikan terhadap kejahatan di bidang perbankan harus dilakukan sebagai berikut:

- a) Pencarian dan penyitaan surat-surat (dokumen) atau warkat bank yang diduga atau sudah jelas dipergunakan dalam kejahatan tersebut, berhubung dalam jenis kejahatan ini surat-surat berharga atau warkat bank tersebut merupakan barang bukti penting dalam penyusunan pembuktian atas terjadinya kejahatan,

---

<sup>67</sup> Andreas, Op.Cit, Diakses pada 14 Desember 2014 pukul 15.20.WIB

baik kejahatan itu merupakan pemalsuan warkat bank, maupun penipuan dengan mempergunakan surat-surat berharga atau warkat-warkat bank yang palsu atau dipalsukan.

- b) Pemeriksaan warkat-warkat bank secara teliti dan pengiriman dokumen itu ke laboratorium kriminal guna pemeriksaan secara laboratories, berhubungan pada umumnya dokumen yang palsu atau dipalsukan dipergunakan sebagai sarana kejahatan itu.
- c) Pemblokiran rekening-rekening tertentu pada bank yang diduga atau ternyata ada hubungannya dengan kejahatan yang terjadi.
- d) Atas segala tindakan seperti penyitaan pemeriksaan dokumen maupun pemblokiran rekening-rekening pada bank tersebut diatas dibuat berita acaranya, dimana tercantum jenis kejahatannya serta dasar hukum tindakannya.
- e) Setiap tindakan penyidikan harus berlandaskan peraturan-peraturan hukum yang berlaku;
  - 2) Peraturan-peraturan hukum acara pidana yang berlaku dan peraturan-peraturan lainnya
  - 3) Peraturan-peraturan hukum pidana atau peraturan hukum lain yang memuat ketentuan-ketentuan pidananya: KUHP dan peraturan perundang-undangan lainnya.
- f) Dalam setiap tindakan harus diadakan kerja sama, setidaknya-tidaknya diadakan konsultasi dengan Bank Indonesia sebagai Bank Sentral atau perwakilan Bank Indonesia di daerah sebagai berkewajiban menyelenggarakan pengawasan dan pembinaan terhadap setiap jenis bank, baik pemerintah maupun bank swasta.
  - 1) Setiap tindakan harus diusahakan agar:
    - a) Tidak mengganggu kelancaran penyelenggaraan fungsi bank
    - b) Tidak menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap bank yang bersangkutan. Sehubungan dengan hal dihindarkan timbulnya “RUSH” nasabah untuk meminta kembali uangnya yang tersimpan dalam bank itu.
  - 2) Dalam pelaksanaan penyidikan harus diperhatikan beberapa faktor:
    - a) Sekuritis dan prosperiti  
Tindakan-tindakan dibidang perbankan jangan semata-mata didasarkan atas ketentuan-ketentuan yuridis formal saja, tetapi juga harus dipertimbangkan aspek ekonomisnya hal ini berarti, bahwa kepentingan ekonomi (*prosperity*) tersebut dipergunakan sebagai alasan untuk tidak melakukan tindakan hukum terhadap kejahatan dibidang perbankan itu, dengan perkataan lain dalam tindakan hukum itu harus dihindarkan akibat-akibat yang merugikan kelancaran kehidupan perbankan.
    - b) Kecepatan dan ketepatan  
Kedua faktor ini harus ditinjau dari segi yuridis dan segi ekonomis

- 1) Dari segi yuridis : cepat dalam membuat terang perkaranya dan penindakan. Sedangkan tepat dalam mengungkapkan perkaranya, tepat dalam menindak pelakunya, dan tepat dalam penggunaan peraturannya
- 2) Dari segi ekonomis : cepat dalam mencegah kerugian yang lebih besar, dan cepat dalam menyelamatkan kerugiannya. Sedangkan tepat berarti tepat dalam tindakannya, yang mengganggu kelancaran fungsi bank.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> *Ibid*, Halaman 132.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian Yang Diderita Nasabah Bank Pengguna ATM Dalam Melakukan Transaksi**

Menurut hasil pengamatan penulis berdasarkan kontrak penerbitan kartu ATM tidak terdapat pengalihan tanggung jawab secara keseluruhan dari bank ke nasabah. Pihak bank akan bertanggung jawab apabila nasabah mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM jika mesin ATM telah mengalami gangguan atau mengalami kerusakan, disisi lain apabila dalam proses penggunaan kartu ATM tersebut kesalahan berada pada pihak nasabah yang bertanggung jawab atas resiko yang nanti akan diterima tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis juga, nasabah pada umumnya tidak mengetahui bagaimana yang harus dilakukan jika nasabah mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM ini, oleh karena itu baiknya pihak bank memberitahukan kepada nasabah baik secara langsung maupun secara tertulis (dalam kontrak penerbitan kartu ATM) sehingga nanti nasabah apabila mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM nasabah tahu apa yang harus mereka lakukan. Disisi lain berdasarkan kontrak atau perjanjian pembukaan nomor rekening tidak terdapat klausul yang mengatakan bahwa pihak bank tidak bertanggung jawab atau pengalihan tanggung jawab bank kepada nasabah. Jika

nasabah mengalami masalah maka nasabah wajib melaporkan diri kepada pihak bank sehingga pihak bank dapat memproses tindakan-tindakan yang harus dilakukan terhadap kasus yang dialami oleh nasabah.

## 2. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Kartu ATM Dalam Sistem Hukum Perbankan di Indonesia

Menurut hasil pengamatan penulis berdasarkan kontrak penerbitan kartu ATM tidak terdapat secara terperinci yang menyatakan bahwa nasabah mendapatkan perlindungan hukum atas penggunaan transaksi kartu ATM yang bermasalah. Maka apabila nasabah yang mengalami masalah dalam melakukan transaksi kartu ATM nasabah dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis juga, nasabah pada umumnya tidak mengetahui bagaimana yang harus dilakukan jika nasabah mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM ini, oleh karena itu baiknya pihak bank memberitahukan kepada nasabah baik secara langsung maupun secara tertulis (dalam kontrak penerbitan kartu ATM) sehingga nanti nasabah apabila mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM nasabah tahu apa yang harus mereka lakukan. Disisi lain berdasarkan kontrak atau perjanjian pembukaan nomor rekening tidak terdapat klausul yang mengatakan bahwa pihak bank tidak bertanggung jawab atau pengalihan tanggung jawab bank kepada nasabah. Jika nasabah mengalami masalah maka

nasabah wajib melaporkan diri kepada pihak bank sehingga pihak dapat memproses tindakan-tindakan yang harus dilakukan terhadap kasus yang dialami oleh nasabah.

### 3. Penyelesaian Transaksi Yang Bermasalah Dalam Penggunaan ATM.

Berdasarkan kasus-kasus yang terjadi pada nasabah dapat dibagi menjadi beberapa bentuk akibat dan penyelesaiannya yaitu :

#### a. Akibat Kerusakan Mesin

Akibat kerusakan mesin ini maksudnya berdasarkan permasalahan atau kasus yang ada dapat dikategorikan menjadi kelompok permasalahan atau kasus yaitu secara yuridis yaitu secara kasus atau permasalahan yang diluar dari kehendak nasabah sehingga berakibat nasabah mengalami kerugian baik secara materil dan imateril.

#### b. Akibat Kesalahan Manusia

Akibat kesalahan manusia, hal ini dapat dikategorikan sebagai kasus atau permasalahan secara teknis yaitu dimana tata cara atau pelaksanaan dalam menjalankan kartu ATM yang bermasalah tersebut pihak nasabah tidak mengikuti aturan yang ada

Seiring dengan berkembangnya zaman penggunaan kartu ATM sekarang ini telah banyak digunakan oleh kalangan masyarakat sebagai nasabah bank. Nasabah yang semakin banyak yang menggunakan kartu ATM membuat banyak pihak ketiga yang tergiur untuk dapat memanfaatkan situasi ini.

Penyelesaian sengketa dapat diselesai dengan beberapa cara yang ditempuh antara lain:

a. Penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan

Adapun cara penyelesaian sengketa penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan yang dapat ditempuh oleh nasabah melalui adalah sebagai berikut :

1) Negosiasi

Negosiasi dalam hal nasabah langsung menghubungi pihak bank baik secara lisan maupun secara tulisan ketika nasabah tersebut menemukan masalah dalam penggunaan kartu ATM.

2) Mediasi Perbankan

Mediasi perbankan dalam hal ini pihak nasabah menghubungi pihak Asosiasi perbankan dibawah naungan Bank Indonesia, melaporkan sengketa dengan cara tertulis sesuai dengan aturan ada.

3) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Nasabah selaku konsumen melaporkan sengketanya kepada BPSK sesuai dengan wilayah domilisi pihak nasabah atau pada BPSK yang terdekat.

b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

**B. Saran**

Penulis akan memberikan saran berkaitan dengan judul skripsi Implementasi Kontrak Penerbitan Kartu ATM Dalam Penyelesaian Kasus Transaksi Yang Bermasalah, adapun saran dari penulis yaitu:

1. Nasabah umumnya tidak memahami aturan yang dalam pembuatan kartu ATM, hal ini diharapkan nasabah agar dapat berhati-hati dalam melakukan setiap transaksi kartu ATM.
2. Bank diharapkan dapat meningkatkan keamanan dalam penggunaan kartu ATM agar nasabah sebagai konsumen yang menggunakan produk bank dapat merasakan nyaman dalam melakukan transaksi kartu ATM. Pihak bank pada saat membuka rekening baru kepada nasabah baiknya memberikan penjelasan lebih rinci mengenai resiko apa saja yang nanti akan diterima oleh nasabah terutama dalam menggunakan kartu ATM, hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir masalah yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan kartu ATM nantinya.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Badruzaman, Mariam, 1980, *Perlindungan Konsumen*, Alumni : Bandung.
- Djumhana, Muhammad, 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Hartiman, Andry Harijanto, Herawan Sauni, dkk, 2008, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir*. Bengkulu: LEMLIT UNIB Press.
- Hs, Salim, 2003, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*. Jakarta: Sinar grafika.
- Kasmir, 2002, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. cetakan keenam, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kusuma, Mahesa Jati, 2012, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*, Nusa Media: Bandung.
- Latumaerissa, Julius R, 2011, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Salemba Empat : Jakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2007, *Penelitian Hukum*, Kencana : Jakarta.
- Miru, Ahmadi, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Nasution, AZ, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Daya Widya: Jakarta.
- Ngani, Nico, 2012, *Metodologi Penelitian dan Penulisan Hukum*, Pustaka Yustisia : Jakarta.
- Prasetya, Ronny, 2010, *Pembobolan ATM*. cetakan pertama, PT Prestasi Pustaka: Jakarta.
- Rivai, Veithzal, 2007, *Bank and Financial Institution Managemen.*, Rajawali Pres: Jakarta.
- Raharjo, Handri, 2009, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia: Yogyakarta.
- Siwi Kristiyanti, Celina Tri, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika : Jakarta.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamuji, 1986, *Metode Penelitian Normatif*. Rajawali Press: Jakarta.

Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa : Jakarta

Widiyono, Try, 2006, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, PT Ghalia Indonesia : Bogor.

### **Perundang-undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 15/6/DPNP/2013 Perihal Kegiatan Usaha Bank Umum Berdasarkan Modal Inti

### **Internet**

Admin, *Pengalaman Kartu Atm Bca Tertelan Atm Out Of Service*, [www.layananinternet.com](http://www.layananinternet.com), 14 Desember 2013

Andreas, *Melindungi Nasabah Dari Pembobolan ATM*, [www.klikuanganda.wordpress.com](http://www.klikuanganda.wordpress.com), 14 Desember 2013.

Bank Indonesia, *Mediasi Perbankan* dalam [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), April 2013.

Bank Indonesia, *Mekanisme Pengaduan Nasabah*, [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), 4 Januari 2014.

BPSK, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, [www.BPSKJakarta.blogspot.com](http://www.BPSKJakarta.blogspot.com), 4 Januari 2014.

BNI, *Ketentuan Umum Perjanjian Kerjasama Merchant*, [www.BNICardCenter.co.id](http://www.BNICardCenter.co.id), 3 Januari 2014.

- Citibank, *Hak dan Kewajiban Nasabah Sebagai Pemegang Kartu* dalam [www.Citibank.co.id](http://www.Citibank.co.id), April 2013.
- Ditjen Kemenkumham, *Perlindungan Hukum* dalam [http:// ditjenpp.Kemenkumham.go.id](http://ditjenpp.Kemenkumham.go.id), April 2013.
- Hendriyadi, *Mediasi Perbankan sebagai Media Untuk Semua dan Alternatif Pemaksimalan Aplikasi Konsep 5 C*, [www.Pahritalopi.wordpress.com](http://www.Pahritalopi.wordpress.com), 4 Januari 2014.
- Neo Tutorial, *Uang Tidak Keluar dari ATM (ATM Terdebet)*, <http://neo-tutorial.blogspot.com>, 14 Desember 2013
- Redaksi, *Asas Kebebasan Berkontrak dalam Standard Kontrak (Perjanjian Baku) dalam Bidang Bisnis dan Perdagangan*, [www.legalbanking.wordpress.com](http://www.legalbanking.wordpress.com), 8 Januari 2014
- Suara Pembaruan, *Hati-Hati Nomor Call Center Palsu di Mesin ATM*, [http:// www.Suara Pembaruan. com](http://www.SuaraPembaruan.com), 14 Desember 2013
- Tanti Puspita, *Perlindungan Konsumen*, [www.tantipuspita.blogspot.com](http://www.tantipuspita.blogspot.com), 8 Januari 2014